



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Government
Publications

CAI
CS
-2000
W51

Workplace Conflict?

Making the Right Choice

A Guide for Federal Public Servants

Canada

Published by the
Recourse Branch
Public Service Commission
July 2000

The Recourse Branch of the Public Service Commission wishes to thank the organizations mentioned in this publication for their co-operation and assistance in providing information for this booklet.

The Recourse Branch welcomes comments on the clarity and usefulness of this booklet. Please contact:

Director
Quality Assurance Directorate
Recourse Branch
Public Service Commission
300 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario K1A 0M7

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by the
Minister of Public Works and Government Services, 2000.

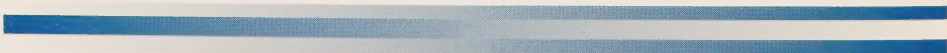
Available through your local book seller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S9

Telephone: (819) 956-4800
Fax: (819) 994-1498
Orders only: 1-800-635-7943
Internet: <http://publications.pwgsc.gc.ca>



Catalogue No.: SC3-90-2000

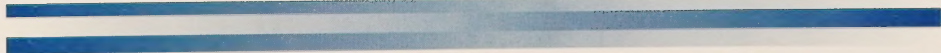
ISBN: 0-660-61347-6



200-11152

Table of Contents

Can this guide help you?	2
Dealing with conflict in your workplace	2
Getting help outside of your workplace	3
Which organization should I contact?	4
Canadian Human Rights Commission	6
Office of the Commissioner of Official Languages	8
Office of the Information Commissioner of Canada	10
Office of the Privacy Commissioner of Canada	11
Public Service Commission's Recourse Branch	13
Public Service Staff Relations Board	15
How to reach us	16



Can this guide help you?

This guide applies to federal public servants employed by Treasury Board. If you aren't sure if Treasury Board is your employer, ask someone in the human resources branch of your workplace (department or agency).

Dealing with conflict in your workplace

No part of life is conflict free. We don't always agree with the people around us — our families, friends, neighbours or the people we work with every day. And like any conflict, a problem at work is best dealt with right away.

In many cases, you can solve the problem on the spot simply by speaking frankly to the person or people involved. Many people, when told that they are causing a problem, appreciate being given the chance to be part of the solution.

If the direct approach doesn't work, involve your manager or talk to someone in your workplace human resources branch. They can set out your options for resolving a dispute within your workplace. Trying to resolve the conflict within your workplace may take less time, it may be easier to preserve your working relationship and you may develop skills to deal with future conflicts more easily.

Your workplace may offer you an informal approach, such as discussions or mediation (when people involved discuss the problem with someone trained to help you find a solution); or you may want to try a more formal approach, such as filing a grievance or requesting an internal investigation. Your union representative may also be able to help.

Getting help outside of your workplace

You may have already tried to find a solution within your workplace, but aren't satisfied. Or the situation may require that you go directly to another organization. In almost all cases, you have the right to go directly to one of the following organizations:

- Canadian Human Rights Commission
- Office of the Commissioner of Official Languages
- Office of the Information Commissioner of Canada
- Office of the Privacy Commissioner of Canada
- Public Service Commission's Recourse Branch
- Public Service Staff Relations Board

This booklet helps you decide which organization to go to, and gives you general information about how they will deal with your problem. For more information, contact the organization directly. Information on how to contact each organization is listed at the end.

Which organization should I contact?

Because each situation is different, it can be difficult to know which organization to go to for help. The following chart is a very general guide to the kinds of problems each organization deals with. **It is not complete.** Before you contact an organization, be sure to read the more detailed information in this booklet.

If you believe ...

Contact ...

you have been discriminated against
(including harassed) because of:

the Canadian Human Rights
Commission (page 6)

- race
- national or ethnic origin
- colour
- religion
- age
- sex (including pregnancy and childbirth)
- marital status
- family status
- pardoned conviction
- physical or mental disability
(including dependence on alcohol or drugs)
- sexual orientation

your language rights in the workplace
aren't being respected

the Office of the Commissioner of
Official Languages (page 8)

your employer won't release
information you have requested under
the *Access to Information Act*

the Office of the Information
Commissioner of Canada (page 10)

your employer has improperly
collected, used, disclosed, stored,
disposed of or denied you access to
your personal information, such as
employment records

the Office of the Privacy
Commissioner of Canada (page 11)

If you believe ...

you wish to complain about a competition or how a position is being filled

after your grievance has been dealt with at the final level of the grievance process you still believe:

your employer is incorrectly applying or interpreting your collective agreement

you have been unfairly demoted, suspended, fined or fired

Contact ...

the Public Service Commission's Recourse Branch (page 13)

the Public Service Staff Relations Board (page 15)

Canadian Human Rights Commission

The *Canadian Human Rights Act* applies to all federal government departments, Crown corporations, chartered banks, airlines, telecommunications and broadcasting organizations, and inter-provincial transportation companies. Anyone who believes that they have been discriminated against while working for, or receiving goods and services from, any of these organizations can file a complaint with the Canadian Human Rights Commission.

Can the Commission help you?

You may contact the Commission if you believe you have been discriminated against because of your:

- race
- national or ethnic origin
- colour
- religion
- age
- sex (including pregnancy and childbirth)
- marital status
- family status
- pardoned conviction
- physical or mental disability (including dependence on alcohol or drugs)
- sexual orientation

Discrimination includes:

- all forms of harassment (harassment includes unwanted physical advances, and comments and insults about your race, religion, sexual orientation, disability or origin);
- policies or practices that seem neutral but are in fact discriminatory; and
- inequities in pay between men and women who are performing work of equal value.

What will the Commission do?

- First, the Commission will decide if it is the right organization to deal with your complaint. If it isn't, the Commission will refer you to another organization that might help.
- If your complaint is accepted, a mediator may be appointed to try and help the parties settle the matter. If the parties refuse to participate in mediation, or the mediation is unsuccessful, an investigation will be carried out and the investigation findings will be submitted to the Commission.
- The Commission may:
 - dismiss the complaint if there is not enough evidence of discrimination;
 - appoint a conciliator to resolve the complaint; or
 - send the complaint to the Canadian Human Rights Tribunal, which will decide if discrimination did occur.

Office of the Commissioner of Official Languages

The Commissioner of Official Languages is an ombudsman who is charged, under the *Official Languages Act*, with protecting:

- the public's right to use English or French to communicate with and use the services of federal institutions;
- the right of public servants to work in either official language in certain regions (see box on page 9); and
- the right of English- and French-speaking Canadians to the same employment and career advancement opportunities in federal institutions.

Can the Commissioner of Official Languages help?

You may contact the Commissioner if you work in a bilingual region and aren't allowed to work in the official language of your choice. Your employer must make the following available in both official languages:

- supervision;
- work instruments, including information technology systems (e.g., manuals, computer software, Intranet);
- personal services, such as pay and benefits, health services, and career and personal counselling;
- central services, including administrative, staffing, financial, evaluation and audit, library, and legal services; and
- staff or committee meetings, unless everyone at the meeting agrees to work in one language.

What will the Commissioner do?

- The Commissioner's staff will decide whether or not your complaint falls within the Office's jurisdiction.
- If it does, an investigation will begin. Your department or agency will be informed of the complaint, given the details and asked to explain.
- At the end of the investigation, the Commissioner will give your department or agency recommendations for resolving the situation.

Regions designated as bilingual for work are:

- the National Capital Region
- New Brunswick
- parts of Northern and Eastern Ontario
- the Montreal area
- parts of the Eastern Townships, of the Gaspé and of West Quebec

To find out if you work in a bilingual area, contact the branch of the Commissioner of Official Languages closest to you (for phone numbers, go to page 17).

Office of the Information Commissioner of Canada

The Information Commissioner is an ombudsman appointed by Parliament to investigate complaints that the government has violated the *Access to Information Act*.

The Act gives Canadian citizens, as well as people and corporations present in Canada, the right to have access to information in federal government records. However, information that could cause harm if released, such as information that relates to national security or a criminal investigation, as well as personal information about someone else, is not accessible.

Can the Information Commissioner help you?

You may go to the Commissioner for help if you requested information under the *Access to Information Act* and the department or agency:

- wouldn't give you the information you asked for;
- asked you to pay too much for copied information;
- took an unreasonable amount of time (more than 30 days unless they requested an extension) to give you the information; or
- gave you information that wasn't in the official language you asked for, or took an unreasonable amount of time to translate the information.

What will the Commissioner do?

- An investigator will give you an opportunity to present your point of view. The investigator will also get the department or agency's point of view and may try to help you resolve the complaint informally.
- If no early solution is found, the Commissioner will make a finding and recommendation(s) based on:
 - the results of the investigation;
 - your representations;
 - the department or agency's representations; and
 - the representations of anyone else affected by the release of the information.
- If the Commissioner finds that you have a right to see the information, the Commissioner will recommend that your department or agency release it to you. The Commissioner may also make recommendations about time limits and the cost of copied material.

Office of the Privacy Commissioner of Canada

The Privacy Commissioner is an ombudsman appointed under the *Privacy Act* to investigate complaints that the federal government:

- improperly collected, used, disclosed, stored or disposed of personal information; or
- denied the rights of individuals to obtain access to their personal information.

The Act requires the federal government to:

- inform individuals of the purpose for which personal information is being collected and obtain their consent before collecting, using or disclosing that information and prohibits the government from using or disclosing the information for any other purpose.¹

The Act establishes the rights of individuals to:

- examine or obtain copies of the personal information kept about them by federal government agencies (subject to specific exceptions such as national security or criminal investigation);
- ask to correct any errors or, in the case of a refusal, to note on the record itself that the accuracy of a record is contested;
- know why the information is collected, how it will be used, and who will be allowed to see and use it.

The Act protects your employment records, except for information in these records that relates directly to your job, such as your title, classification and salary range for that position, work address and phone number. Any other information about your job that is personal, such as your salary or medical information, is protected by the Act.

¹Some exceptions apply. For information about these exceptions, speak to an Inquiries Officer at the Office of the Privacy Commissioner.

Can the Privacy Commissioner help?

An Inquiries Officer at the Office of the Privacy Commissioner can provide information about your rights under the *Privacy Act* and explain the exceptions that apply to its various provisions.

You may take a complaint to the Privacy Commissioner if:

- you were denied some, or all, of the personal information you requested;
- the department or agency you applied to failed to respond within 30 days of receiving your application, or asked for an extension of time that you think is unreasonable;
- you found information on your file that you think is incorrect, but the department or agency will not allow you to correct it or to add your version of the facts;
- you believe your department is requesting too much personal information, or is using the personal information already collected for a purpose different from the purpose for which it was originally collected; or
- you believe the institution has violated time limits in the *Act* — either by keeping personal information it no longer needs, or by destroying personal information prematurely, before an inquiry or complaint process was exhausted.

What will the Privacy Commissioner do?

- If you make an access complaint, the Commissioner's staff may go to the department or agency and examine any personal information, including information that you weren't given, to determine whether your right to see or obtain copies of your information was respected.
- If you make a privacy complaint, the Commissioner's staff can meet with department or agency staff to determine who, why and how information was collected, used, retained or destroyed and whether it was done in compliance with the *Act*.
- Although the Privacy Commissioner cannot make binding orders, he has the powers of a Federal Court judge to compel testimony and enter premises to examine evidence.
- The Privacy Commissioner attempts to resolve disputes through negotiation and can make recommendations to organizations about their information-handling practices.

Public Service Commission's Recourse Branch

As part of the Public Service Commission, the Recourse Branch, which includes Appeal Boards, investigates complaints and hears appeals to ensure that staffing is carried out in accordance with the *Public Service Employment Act*.

The Recourse Branch offers informal methods of resolving disputes, such as mediation and early intervention in appeals, to help you find a solution without using more formal processes.

Can the Recourse Branch help?

You can ask the Recourse Branch to look into three kinds of situations:

1. Appointments

You may complain about an appointment if you believe the person chosen was not the best-qualified candidate or didn't meet the required qualifications, and you were:

- an unsuccessful candidate in a competition (open to the public or limited to employees); or
- a possible candidate for an internal selection made without a competition.

2. Deployments

You may complain if you believe that a deployment:

- was not authorized by, or made in accordance with, the *Public Service Employment Act*; or
- constituted an abuse of authority (e.g., you were intimidated, threatened or coerced.)

You must either be the person deployed or be in the work unit to which the deployment is being made.

Note: Before you take a complaint about a deployment to the Recourse Branch, you must first try to resolve the dispute within your department. The Recourse Branch will accept your complaint only if you are not satisfied with your department's or agency's response.

3. Other Staffing Problems

The Recourse Branch may also investigate other types of complaints including:

- use of eligibility lists
- administration of priority status
- conducting a reverse order of merit

What will the Recourse Branch do?

- The Registrar will decide if they can deal with your problem.
- The Recourse Branch will offer, or you may ask a Recourse Officer, to help resolve the dispute informally.
- If an informal solution can't be found, another Recourse Officer will arrange a hearing, a fact-finding meeting or a teleconference where both sides will have a chance to be heard.
- The Recourse Officer will make a decision as to whether the Act was respected. If corrective action is necessary, the appropriate officer will then help to find a solution to resolve the problem.

Public Service Staff Relations Board

Under the *Public Service Staff Relations Act*, the Public Service Staff Relations Board has broad powers which include the right to adjudicate certain grievances dealing with collective agreements, major disciplinary action, demotion or termination of employment.

The Board also provides mediation services to help the parties settle a dispute informally, without resorting to formal processes.

Can the Board help?

Note: Before your grievance may be referred to the Public Service Staff Relations Board, it must be processed through the final level of the grievance procedure within your department or agency.

You can take your grievance to the Board if:

- your employer isn't respecting your collective agreement (e.g., your employer is refusing to pay overtime).

Note: A grievance relating to a collective agreement must have the support of your bargaining agent before it can be referred to adjudication.

- your employment has been terminated or you have been demoted or subjected to disciplinary action resulting in discharge, suspension or a financial penalty.

Note: These grievances may be referred to the Board by all employees, including those who are not represented by a bargaining agent.

What will the Board do?

- With the agreement of both sides, the Board will attempt to find an acceptable informal solution.
- If an informal solution can't be found, the Board will assign an adjudicator to your case. The adjudicator will hold a hearing where both sides will have a chance to be heard.
- The adjudicator will decide whether your rights were respected. The adjudicator may order corrective action to resolve the problem.

How to reach us

Canadian Human Rights Commission

Internet: www.chrc-ccdp.ca

E-Mail: info.com@chrc-ccdp

National Capital

344 Slater Street, 8th Floor

Ottawa, Ontario K1A 1E1

Phone: (613) 995-1151

Toll-free: 1-888-214-1090

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (613) 996-9661

Regional Offices

Atlantic

Halifax (902) 426-8380

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (902) 426-2685

Ontario

Toronto (416) 973-5527

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (416) 973-6184

Alberta and Northwest Territories

Edmonton (780) 495-4040

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (780) 495-4044

Quebec

Montréal (514) 283-5218

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (514) 283-5084

Manitoba, Saskatchewan and Northwestern Ontario

Winnipeg (204) 983-2189

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (204) 983-6132

British Columbia and Yukon

Vancouver (604) 666-2251

Toll-free: 1-800-999-6899

TTY: 1-888-643-3304

Fax: (604) 666-2386

Office of the Commissioner of Official Languages

Central Office (Ottawa)

Tel.: (613) 996-6368
Fax: (613) 995-0729

Regional Offices

Atlantic (Moncton, New Brunswick)

Tel.: (506) 851-6994
Toll-free: 1-800-561-7109
Fax: (506) 851-7046

Quebec (Montréal, Quebec)

Tel.: (514) 283-4996
Toll-free: 1-800-363-0628
Fax: (514) 283-6677

Ontario (Toronto, Ontario)

Tel.: (416) 973-1903
Toll-free: 1-800-387-0635
Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan (Winnipeg, Manitoba)

Tel.: (204) 983-2111
Toll-free: 1-800-665-8731
Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon (Edmonton, Alberta)

Tel.: (780) 495-3111
Toll-free: 1-800-661-3642
Fax: (780) 495-4094

Office of the Information Commissioner of Canada

112 Kent Street, 22nd Floor
Ottawa, Ontario K1A 1H3

Tel.: (613) 995-2410
Toll-free: 1-800-267-0441

Office of the Privacy Commissioner of Canada

112 Kent Street, 3rd Floor
Ottawa, Ontario K1A 1H3

Tel.: (613) 995-2410
Toll-free: 1-800-267-0441

Public Service Commission's Recourse Branch

Internet: www.psc-cfp.gc.ca/audit/internet/recourse.htm

Ottawa

Tel: (613) 995-3622

Fax: (613) 996-7029

Québec

Tel: (418) 648-2573

Fax: (418) 648-4774

Halifax

Tel: (902) 426-2184

Fax: (902) 426-9767

Montréal

Tel: (514) 283-2514

Fax: (514) 283-3350

Toronto

Tel: (416) 973-3683

Fax: (416) 954-1386

Winnipeg

Tel: (204) 983-2679

Fax: (204) 984-0377

Edmonton

Tel: (780) 495-4567

Fax: (780) 495-4378

Vancouver

Tel: (604) 666-8217

Fax: (604) 666-4900

Public Service Staff Relations Board

Internet: www.pssrb-crtfp.gc.ca

Ottawa

Tel: (613) 990-1800

Fax: (613) 990-1849

Direction générale des recours de la Commission de la fonction publique

Internet : www.psc-cfp.gc.ca/audit/interne/f/recours/f.htm

Ottawa
Téléphone (613) 995-3622
Télécopieur (613) 996-7029

Halifax
Téléphone (902) 426-2184
Télécopieur (902) 426-9767

Toronto
Téléphone (416) 973-3683
Télécopieur (416) 954-1386

Edmonton
Téléphone (780) 495-4567
Télécopieur (780) 495-4378

Commission des relations de travail dans la fonction publique
Internet : www.pssrb-crtfp.gc.ca

Ottawa
Téléphone (613) 990-1800
Télécopieur (613) 990-1849

Vancouver
Téléphone (604) 666-8217
Télécopieur (604) 666-4900

Winnipeg
Téléphone (204) 983-2679
Télécopieur (204) 984-0377

Montréal
Téléphone (514) 283-2514
Télécopieur (514) 283-3350

Québec
Téléphone (418) 648-2573
Télécopieur (418) 648-4774

Bureau du Commissaire aux langues officielles

Bureau central (Ottawa)
 Téléphone (613) 996-6368
 Télécopieur (613) 995-0729

Bureaux régionaux

Atlantique (Moncton,
 Nouveau-Brunswick)
 Téléphone (506) 851-6994
 Sans frais 1-800-561-7109
 Télécopieur (506) 851-7046

Manitoba et Saskatchewan
 (Winnipeg, Manitoba)
 Téléphone (204) 983-2111
 Sans frais 1-800-665-8731
 Télécopieur (204) 983-7801

Québec (Montréal, Québec)
 Téléphone (514) 283-4996
 Sans frais 1-800-363-0628
 Télécopieur (514) 283-6677

Alberta, Colombie-
 Britannique, Territoires
 du Nord-Ouest et Yukon
 (Edmonton, Alberta)
 Téléphone (780) 495-3111
 Sans frais 1-800-661-3642
 Télécopieur (780) 495-4094

Ontario (Toronto, Ontario)
 Téléphone (416) 973-1903
 Sans frais 1-800-387-0635
 Télécopieur (416) 973-1906

Bureau du Commissaire à l'information du Canada

112, rue Kent, 22^e étage
 Ottawa (Ontario) KIA 1H3
 Téléphone (613) 995-2410
 Sans frais 1-800-267-0441

Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

112, rue Kent, 3^e étage
 Ottawa (Ontario) KIA 1H3
 Téléphone (613) 995-2410
 Sans frais 1-800-267-0441

Pour nous joindre

Commission canadienne des droits de la personne

Internet : www.chrc-ccdp.ca
Courriel : info.com@chrc-ccdp

Capitale nationale

344, rue Slater, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1E1
Téléphone (613) 995-1151
Sans frais 1-888-214-1090
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (613) 996-9661

Bureaux régionaux

Atlantique

Halifax (902) 426-8380
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (902) 426-2685

Ontario

Toronto (416) 973-5527
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (416) 973-6184

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Edmonton (780) 495-4040
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (780) 495-4044

Québec

Montréal (514) 283-5218
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (514) 283-5084

Manitoba et Saskatchewan et le Nord-ouest de l'Ontario

Winnipeg (204) 983-2189
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (204) 983-6132

Colombie-Britannique et Yukon

Vancouver (604) 666-2251
Sans frais 1-800-999-6899
ATS 1-888-643-3304
Télécopieur (604) 666-2386

Commission des relations de travail dans la fonction publique

En vertu de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, la Commission des relations de travail publiqua a des pouvoirs étendus dont celui d'entendre les griefs concernant les conventions collectives, les mesures disciplinaires importantes, les rétrogradations ou les cessations d'emploi.

La Commission offre également un service de médiation pour vous aider à résoudre un différend sans avoir recours à des procédures formelles.

La Commission peut-elle vous aider?

Remarque : Avant de porter grief auprès de la Commission des relations de travail dans la fonction publique, votre grief doit avoir été entendu au dernier palier de la procédure de règlement des griefs de votre ministère ou organisme. Vous pouvez porter votre grief devant la Commission dans les cas suivants :

- si votre employeur ne respecte pas les dispositions de votre convention collective (par exemple, s'il refuse de payer des heures supplémentaires).
- Remarque :** Un grief concernant une convention collective doit avoir l'appui de votre agent négociateur avant de pouvoir être présenté à la Commission. si on a mis fin à votre emploi ou si vous avez été rétrogradé ou avez fait suspension ou une amende.
- Remarque :** Ces griefs peuvent être renvoyés à la Commission par tous les employés, y compris par ceux qui ne sont pas représentés par un agent négociateur.

Que fera la Commission?

- Avec l'accord des deux parties, elle s'efforcera de trouver une solution qui satisfera les deux parties de façon informelle.
- Si elle n'y parvient pas, la Commission nommera un arbitre qui se chargera de votre dossier. L'arbitre tiendra une audience au cours de laquelle il entendra les deux parties en cause.
- L'arbitre déterminera si vos droits ont été respectés. Il pourra ordonner des mesures de redressement pour résoudre le problème.

Vous devez soit être la personne mutée ou être dans l'unité de travail dans laquelle la mutation est effectuée.

Remarque : Avant de soumettre votre plainte concernant une mutation à la Direction générale des recours, vous devez essayer de résoudre le différend au sein de votre ministère ou organisme. La Direction générale des recours n'accepte que les plaintes de personnes qui ne sont pas satisfaites du règlement de la plainte au sein de leur ministère ou organisme.

3. Autres problèmes relatifs à la dotation

La Direction générale des recours enquête également sur d'autres types de plaintes, notamment :

- l'utilisation des listes d'admissibilité
- l'administration du statut de bénéficiaire de priorité
- l'exercice d'un ordre inverse du mérite

Que fera la Direction générale des recours?

- Le greffier s'assurera que la Direction générale peut traiter votre plainte.
- La Direction générale des recours vous offrira l'aide d'un agent des recours pour résoudre le conflit de façon informelle, ou vous pouvez demander cette aide.
- Si le conflit ne peut être résolu de façon informelle, un autre agent des recours organisera une audition, ou une réunion d'enquête ou tiendra une téléconférence à laquelle les deux parties pourront être entendues.
- L'agent des recours rendra une décision pour déterminer si les droits en vertu de la Loi ont été respectés. Si des mesures correctives sont nécessaires, l'agent responsable tentera par la suite d'aider à trouver une solution pour résoudre le problème.

Direction générale des recours de la Commission de la fonction publique

Relevant de la Commission de la fonction publique, la Direction générale des recours, qui comprend les Comités d'appel, enquête sur des plaintes et entend des appels afin de s'assurer que la dotation est faite conformément à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique.

La Direction générale des recours offre des mécanismes informels de résolution des conflits, tels que la médiation et l'intervention précoce dans les appels, pour vous aider à résoudre un différend sans avoir recours à des procédures plus formelles.

La Direction générale des recours peut-elle vous aider?

Vous pouvez demander à la Direction générale des recours d'examiner trois types de situations.

1. Nominations

Vous pouvez vous plaindre à propos d'une nomination si vous croyez que la personne retenue n'était pas la plus qualifiée ou ne répondait pas aux exigences requises, et que :

- votre candidature n'a pas été retenue dans le cadre d'un concours (ouvert au public ou réservé aux fonctionnaires); ou
- vous auriez été candidat(e) dans un processus de sélection interne fait sans concours.

2. Mutations

Vous pouvez vous plaindre au sujet d'une mutation si vous croyez qu'elle :

- n'a pas été autorisée aux termes de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, ou effectuée conformément à cette Loi; ou
- constituait un abus de pouvoir (par exemple, on vous a intimidé, menacé ou forcé).

Le Bureau peut-il vous aider?

Un agent de requêtes au Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée pourra vous donner des renseignements au sujet de vos droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et vous expliquer les exceptions qui s'appliquent à ses différentes dispositions.

Vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau du Commissaire si :

- on vous a refusé le droit de consulter en tout ou en partie les renseignements personnels que vous avez demandés;
- le ministère à qui vous avez présenté une demande ne vous a pas répondu dans les 30 jours, ou il a demandé un délai plus long que vous jugez déraisonnable;
- vous avez trouvé dans votre dossier des renseignements que vous croyez erronés, mais le ministère ou l'organisme ne vous permet pas de les corriger ou d'y ajouter votre version des faits;
- vous croyez que votre ministère demande trop de renseignements personnels ou qu'il utilise les renseignements déjà recueillis à une fin différente de celle pour laquelle ils avaient été originellement recueillis; ou
- vous croyez que l'institution a violé les délais prévus par la Loi — soit en conservant des renseignements personnels dont il n'a plus besoin ou en détruisant des renseignements personnels prématurément, avant la fin d'une enquête ou du traitement d'une plainte.

Que fera le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée?

- Si vous portez plainte en vertu de l'accès à l'information, le personnel du Bureau peut s'adresser au ministère ou à l'organisme concerné et examiner tout renseignement personnel, y compris les renseignements auxquels vous n'avez pas eu accès, afin de déterminer si votre droit d'y avoir accès ou d'en obtenir copie a été respecté.
- Si vous portez plainte en vertu de la protection de la vie privée, le personnel du Bureau peut rencontrer le personnel du ministère ou de l'organisme afin de déterminer par qui, pourquoi et comment les renseignements ont été recueillis, utilisés, conservés ou détruits et si ces mesures ont été exécutées conformément à la Loi.
- Même si le Commissaire à la protection de la vie privée ne peut rendre de jugement exécutoire, il a les pouvoirs d'un juge de cour fédérale de contraindre une personne à rendre témoignage et de pénétrer dans les locaux pour examiner les éléments de preuve.
- Le Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée tente de résoudre les différends par la négociation et peut formuler des recommandations aux organismes au sujet de leurs pratiques en matière de traitement des renseignements personnels.

Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman nommé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour enquêter sur :

- les plaintes concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation, l'entreposage ou la disposition inappropriées de renseignements personnels par le gouvernement fédéral;
- les plaintes de personnes à qui le gouvernement fédéral a refusé le droit de consulter leur dossier personnel.

La Loi exige que le gouvernement fédéral :

- informe les individus de l'objet pour lequel des renseignements personnels sont recueillis et qu'il obtienne leur consentement avant de recueillir;
- d'utiliser ou de divulguer ces renseignements et elle interdit au gouvernement d'utiliser ou de divulguer les renseignements pour toute autre fin¹.

La Loi donne le droit aux individus :

- d'examiner les renseignements personnels les concernant et détenus par un organisme fédéral (sous réserve de certaines exceptions ayant trait à la sécurité nationale ou une enquête criminelle) et d'en obtenir copie;
- de demander la correction d'erreurs ou, en cas de refus, d'ajouter une note au dossier lui-même indiquant que l'exactitude du dossier est contestée;
- de savoir pourquoi l'information est recueillie, comment elle sera utilisée et qui sera autorisé à y avoir accès.

La Loi protège également votre dossier d'emploi, sauf en ce qui concerne les renseignements portant directement sur votre poste, par exemple, votre titre, la classification et l'échelle salariale pour ce poste, l'adresse et le numéro de téléphone au travail. Tout autre renseignement personnel concernant votre emploi, par exemple, vos renseignements médicaux, sont protégés par la Loi.

¹Certaines exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements au sujet de ces exceptions, communiquez avec un agent de requêtes au Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée.

Bureau du Commissaire à l'information du Canada

Le Commissaire à l'information est un ombudsman nommé par le Parlement pour enquêter les plaintes d'infraction, par le gouvernement, à la Loi sur l'accès à l'information.

La Loi donne aux citoyens canadiens, de même qu'aux entreprises et aux particuliers présents au Canada, le droit d'avoir accès à l'information contenue dans les dossiers du gouvernement fédéral. Les renseignements qui pourraient causer du tort s'ils étaient divulgués ne sont pas visés par la Loi — par exemple, les renseignements sur la sécurité nationale ou sur une enquête criminelle, ainsi que des renseignements personnels concernant une autre personne.

Le Bureau peut-il vous aider?

Vous pouvez porter plainte auprès du Bureau si vous avez demandé des renseignements en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et que le ministère ou l'organisme :

- vous refuse l'information que vous avez demandée;
- vous demande une somme trop élevée pour des photocopies de renseignements;
- a pris un délai déraisonnable (soit plus de 30 jours à moins qu'un délai plus long n'ait été demandé) pour vous fournir l'information; ou
- ne vous a pas fourni l'information dans la langue officielle demandée, ou a pris trop de temps pour la traduire.

Que fera le Bureau?

- Un enquêteur vous donnera l'occasion de présenter votre point de vue. Il obtiendra également le point de vue du ministère ou de l'organisme visé et pourra tenter de vous aider à régler la plainte de façon informelle.
- Si la plainte n'est pas résolue de façon informelle, le Bureau formulera une recommandation fondée sur les éléments suivants :
 - les résultats de l'enquête;
 - vos arguments;
 - les arguments du ministère ou de l'organisme visé; et
 - les arguments de toute autre partie touchée par la diffusion de l'information.
- Si le Bureau estime que vous avez le droit de consulter l'information, il recommandera au ministère ou à l'organisme visé de vous la transmettre. Il pourra également formuler des recommandations quant au délai de présentation de l'information et au coût des photocopies.

Que fera le Bureau?

- Le personnel du Bureau déterminera si celui-ci est l'organisme habilité à donner suite à votre plainte.
- Dans l'affirmative, le Bureau ouvrira une enquête. Il informera votre ministre ou organisme de la plainte, lui en donnera les détails et lui demandera une explication.
- À la fin de l'enquête, le Bureau formulera des recommandations à l'intention de votre employeur afin de régler la situation.

Les régions suivantes sont désignées bilingues aux fins de la langue de travail :

- région de la Capitale nationale
- Nouveau-Brunswick
- parties du Nord et de l'Est de l'Ontario
- région de Montréal
- parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec

Communiquez avec le Bureau du Commissaire aux langues officielles local pour déterminer si vous travaillez dans une région désignée bilingue. (Voir les numéros de téléphone à la page 17.)

Bureau du Commissaire aux langues officielles

Le Commissaire aux langues officielles est un ombudsman qui, en vertu de la Loi sur les langues officielles, protège :

- le droit du public d'utiliser le français ou l'anglais pour communiquer avec les institutions fédérales et pour en recevoir les services;
- le droit des fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix dans certaines régions (voir l'encadré à la page 9); et
- le droit des francophones et des anglophones du Canada de bénéficier des mêmes possibilités d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles peut-il vous aider?

Vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau si vous travaillez dans une région désignée bilingue mais que vous ne pouvez travailler dans la langue officielle de votre choix. Votre employeur est tenu d'assurer ou d'offrir ce qui suit dans les deux langues officielles :

- la supervision;
- les instruments de travail, y compris les systèmes de technologie de l'information (par exemple, les manuels, les logiciels et l'intranet);
- les services personnels (par exemple, les salaires et les avantages sociaux, les services de santé et les services de conseils professionnels et personnels);
- les services centraux, y compris l'administration, la dotation, les finances, l'évaluation et la vérification, la bibliothèque et les services juridiques; et
- les réunions du personnel ou les réunions de comités, à moins que tous les participants conviennent de travailler dans une seule langue.

Que fera la Commission?

- Premièrement, la Commission déterminera si elle est l'organisme compétent pour s'occuper de votre plainte. Dans la négative, elle vous renverra à un autre organisme qui pourra vous venir en aide.
- Si votre plainte est acceptée, un médiateur pourra être nommé afin de tenter d'aider les parties à régler le différend. Si les parties refusent de participer à la médiation ou si la médiation échoue, une enquête sera effectuée et les résultats seront présentés à la Commission.
- La Commission peut :
 - rejeter la plainte s'il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve de discrimination;
 - nommer un conciliateur pour résoudre la plainte; ou
 - renvoyer la plainte devant le Tribunal canadien des droits de la personne, qui déterminera s'il y a eu discrimination.

Commission canadienne des droits de la personne

La Loi canadienne sur les droits de la personne s'applique aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État, aux banques à charte, aux compagnies aériennes, aux télédiffuseurs et aux radiodiffuseurs ainsi qu'aux compagnies de transport interprovincial. Quiconque croit avoir fait l'objet de discrimination de la part de son employeur ou d'un fournisseur de biens ou de services peut porter plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne.

La Commission peut-elle vous aider?

Vous pouvez communiquer avec la Commission si vous croyez avoir été victime d'une discrimination fondée sur :

- la race
- l'origine nationale ou ethnique
- la couleur
- la religion
- l'âge
- le sexe (y compris la grossesse et l'accouchement)
- l'état civil
- la situation de famille
- l'état de personne réhabilitée
- la déficience physique ou mentale (y compris une dépendance à l'alcool ou aux drogues)
- l'orientation sexuelle

La discrimination s'entend :

- de toute forme de harcèlement (le harcèlement comprend les contacts physiques inopportuns ainsi que les commentaires ou les insultes portant sur la race, la religion, l'orientation sexuelle, la déficience ou l'origine d'une personne);
- des politiques et des procédures qui semblent neutres, mais qui sont en fait discriminatoires; et
- de la rémunération inéquitable entre les hommes et les femmes effectuant un travail de valeur égale.

communiquiez avec...

Si vous croyez que...

votre employeur n'a pas adéquatement
recueilli, utilisé, divulgué, entreposé,
éliminé vos renseignements person-
nels, tels que vos relevés d'emploi, ou
il vous y a refusé l'accès

vous voulez vous plaindre à propos
d'un concours ou de la façon dont un
poste est comblé

après que votre grief a été entendu
la Commission des relations de travail
dans la fonction publique (page 15)

votre employeur applique ou inter-
prète incorrectement votre convention
collective;

vous avez été rétrogradé, suspendu,
ou congédié injustement, ou on vous a
imposé une amende injustifiée

Avec quel organisme dois-je communiquer?

Comme chaque situation est différente, il est parfois difficile de déterminer vers quel organisme se tourner pour obtenir de l'aide. Le tableau sommaire qui suit est un guide général sur les types de plaintes traitées par chaque organisme. **Il n'est pas complet.** Assurez-vous de lire l'information pertinente figurant dans le présent guide avant de communiquer avec l'un des organismes.

Si vous croyez que... communiquez avec...

vous avez été victime de discrimination (ou de harcèlement) fondée sur : la Commission canadienne des droits

• la race

• l'origine nationale ou ethnique

• la couleur

• la religion

• l'âge

• le sexe (y compris la grossesse

et l'accouchement)

• l'état civil

• la situation de famille

• l'état de personne réhabilitée

• la déficience physique ou mentale

(y compris la dépendance à l'égard

de l'alcool ou des drogues)

• l'orientation sexuelle

vos droits linguistiques en milieu de travail ne sont pas respectés le Bureau du Commissaire aux langues officielles (page 8)

votre employeur ne vous donne pas accès à des renseignements que vous avez demandés en vertu de la Loi sur l'accès à l'information le Bureau du Commissaire à l'information du Canada (page 10)

Obtenir de l'aide à l'extérieur de votre milieu de travail

Vous avez peut-être déjà tenté sans succès de régler le conflit au sein de votre ministère ou organisme. Ou encore, la situation requiert que vous vous adressiez directement à un autre organisme. Dans presque tous les cas, vous avez le droit de vous adresser directement à l'un des organismes suivants :

- Commission canadienne des droits de la personne
- Bureau du Commissaire aux langues officielles
- Bureau du Commissaire à l'information du Canada
- Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée
- Direction générale des recours de la Commission de la fonction publique
- Commission des relations de travail dans la fonction publique

Le présent guide vous aide à déterminer l'organisme auquel vous adresser. Il renferme des renseignements généraux sur la façon dont chacun traitera votre plainte. Vous pouvez communiquer avec ces organismes, dont les coordonnées figurent à la fin, pour obtenir de plus amples renseignements.

Le guide peut-il vous aider?

Le présent guide s'adresse aux fonctionnaires fédéraux employés par le Conseil du Trésor. Si vous n'êtes pas certain que le Conseil du Trésor est votre employeur, renseignez-vous auprès de la direction générale des ressources humaines de votre milieu de travail (ministère ou organisme).

Résoudre un conflit dans votre milieu de travail

Personne n'est à l'abri des conflits. Nous ne sommes pas toujours d'accord avec les gens qui nous entourent — qu'il s'agisse de membres de la famille, d'amis, de voisins ou de collègues de travail. Et comme pour tout conflit, il est préférable de résoudre immédiatement un problème en milieu de travail.

Dans de nombreux cas, vous pouvez régler immédiatement le problème en l'abordant ouvertement avec la personne ou le groupe visé. Lorsqu'on leur dit qu'ils sont à l'origine d'un problème, la plupart des gens apprécient qu'on leur donne la possibilité de participer à sa résolution.

Si l'approche directe ne fonctionne pas, parlez-en à votre gestionnaire ou à quelqu'un de la direction générale des ressources humaines de votre milieu de travail. Le personnel de la direction générale des ressources humaines de votre ministère ou organisme vous présentera les possibilités qui s'offrent à vous. En essayant de résoudre le conflit dans votre milieu de travail, le processus prendra probablement moins de temps et pourrait contribuer à maintenir un climat de travail acceptable tout en vous permettant d'acquérir des aptitudes à résoudre plus facilement des conflits éventuels.

Votre milieu de travail peut offrir des procédures informelles de résolution des conflits telles que la discussion ou la médiation (lorsque les personnes impliquées discutent du problème avec une autre ayant la formation pour les aider à trouver une solution); ou vous pouvez décider de recourir à une procédure plus formelle, comme déposer un grief ou demander la tenue d'une enquête. Votre représentant syndical peut également vous assister.

Table des matières

Le guide peut-il vous aider?	2
Résoudre un conflit dans votre milieu de travail	2
Obtenir de l'aide à l'extérieur de votre milieu de travail	3
Avec quel organisme dois-je communiquer?	4
Commission canadienne des droits de la personne	6
Bureau du Commissaire aux langues officielles	8
Bureau du Commissaire à l'information du Canada	10
Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada	11
Direction générale des recours de la Commission de la fonction publique ..	13
Commission des relations de travail dans la fonction publique	15
Pour nous joindre	16

Publié par :

Direction générale des recours

Commission de la fonction publique

juillet 2000

La Direction générale des recours de la Commission de la fonction publique remercie les organismes mentionnés dans cette publication de leur collaboration et de leur appui pour l'information qu'ils ont fournie pour cette brochure.

La Direction générale des recours vous invite à lui faire part de vos commentaires sur la clarté et l'utilité du présent guide. Veuillez communiquer avec :

Directeur

Direction de l'assurance de la qualité

Direction générale des recours

Commission de la fonction publique

300, avenue Laurier ouest

Ottawa (Ontario) K1A 0M7

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2000.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du

gouvernement du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Ottawa (Ontario)

K1A 0S9

Téléphone : (819) 956-4800

Télécopieur : (819) 994-1498

Commandes seulement : 1-800-635-7943

Internet : <http://publications.fpsgc.gc.ca>

N° de catalogue : SC3-90-2000

ISBN: 0-660-61347-6



Guide à l'intention des fonctionnaires fédéraux

Conflit en milieu de travail? Faire le bon choix



Gouvernement
du Canada
Government
of Canada

Canada